

令和2年度指定管理者モニタリング評価調書

1 施設状況・事業収支													
施設名称		長泉町桃沢野外活動センター、長泉町桃沢キャンプ場、長泉町桃沢グラウンド、長泉町桃沢工芸村											
所管課：部門名		課名（所属名）			チーム・グループ名			担当					
住民福祉部門		健康増進課			健康企画チーム			杉山光司					
指定管理者名					代表者								
加和太建設株式会社					関野 敬太								
指定期間				(年)		料金制度適用							
平成30年4月1日から平成35年3月31日まで				5年		利用料金制度							
法令根拠等		長泉町桃沢野外活動センターの設置及び管理に関する条例及び規則											
		長泉町体育施設等の設置及び管理に関する条例及び規則											
		長泉町桃沢工芸村の設置及び管理に関する条例及び規則											
		長泉町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例及び施行規則											
施設設置目的		・自然の中での活動を通じて町民の健康増進を図ること。 ・町民に健全なスポーツの場を提供し健康の増進を図ること。 ・自然の中で工芸等の体験及び創作活動を通じて豊かな感性や創作意欲の涵養を図ること。											
施設概要		青少年教育施設、健康増進施設、生涯学習施設											
施設の主な実施事業		・施設貸出 ・施設安全管理 ・各種イベント開催 ・生涯学習教室開催											
施設利用状況		利用区分等		予定（計画・目標）		利用実績		対前年比		目標達成率		評価	
		桃沢野外活動センター		27,500	人	37,597	人	113.40	%	136.72	%		
		桃沢キャンプ場		2,100	人	2,406	人	58.06	%	114.57	%		
		桃沢工芸村		3,400	人	3,319	人	78.56	%	97.62	%		
		桃沢グラウンド		13,000	人	13,525	人	81.07	%	104.04	%		
					人		人		%		%		
					人		人		%		%		
(特記事項)													
事業収支 (単位：円)												評価	
		予算額				実績額							
		項目		金額		項目		金額					
		収入	指定管理料		58,080,000		指定管理料		58,055,260				
			施設利用料等売上		23,000,000		施設利用料等売上		24,078,386				
			自販機売上手数料		400,000		自販機売上手数料		414,227				
			自主事業売上		6,500,000		自主事業売上		8,581,080				
		計		87,980,000		計		91,128,953					
		支出	売上原価		12,000,000		売上原価		13,941,072				
			人件費		45,000,000		人件費		45,033,683				
			求人採用費		1,000,000		求人採用費		0				
			広告宣伝費		2,000,000		広告宣伝費		1,580,934				
			研修費		200,000		研修費		168,798				
			車両維持費		350,000		車両維持費		346,625				
			旅費交通費		0		旅費交通費		0				
			通信運送費		1,000,000		通信運送費		911,394				
			諸会費		15,000		諸会費		15,000				
			寄付金		50,000		寄付金		0				
			交際費		10,000		交際費		0				
			水道光熱費		5,000,000		水道光熱費		5,544,550				
			租税公課		100,000		租税公課		76,000				
			賃借料		2,000,000		賃借料		1,659,996				
			保険料		800,000		保険料		659,040				
			保守修繕費		1,500,000		保守修繕費		1,574,600				
			消耗品費		5,000,000		消耗品費		4,703,028				
			事務消耗品費		500,000		事務消耗品費		395,310				
			減価償却費		700,000		減価償却費		618,979				
			支払手数料		2,000,000		支払手数料		1,592,105				
			雑費		1,500,000		雑費		1,506,301				
			管理諸費		6,500,000		管理諸費		6,192,878				
			計		87,225,000		計		86,520,293				
収支	計		755,000		計		4,608,660						
職員配置			協定時の配置予定				配置実績						評価
		・野外活動センター 社員5名 繁忙期アルバイ ・工芸村 社員1名				・野外活動センター 社員5名、嘱託社員1名、 アルバイト3名 ・工芸村 社員1名、アルバイト3名							
		施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか		新設施設の供用が開始されたことに伴い、昨年度体制に加え新たに嘱託社員を雇用し、併せてアルバイトの増員を図り体制を強化していた。									

2 事業の実施状況				
区分		目標（協定内容・指定管理者提案）	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
町指定事業	・4施設の管理運営業務		＜令和元年度実施事業（継続）＞ ＜令和2年度追加事項＞ ・野活新施設の運営、法定点検等を含む維持管理、新施設を核とした他施設との連携強化	3
	・施設及び設備の維持管理			
	・健康増進事業の企画及び実施			
	・業務報告			
	・個人情報保護の徹底			
	・守秘義務の徹底			
	・緊急時対策及び防犯・防災対策			
	・各種法令順守			
自主事業	・木工体験教室		＜令和元年度実施事業（継続）＞ ＜令和1年度開始事業＞ ・野活…キャンプサイト内売店の運営、しばふ広場内ナイトBBQ、キャンプサイト内焚き火ブースの設置運営 ・工芸村…各種ワークショップの開催、カフェスペースの運営、電動ろくろ体験、木工体験	
	・四ッ溝柿の吊りし柿体験			
	・秋の芋煮会			
	・親子でアート体験			
	・キャンプファイヤーライブ			
	・工芸村体験カフェの運営			

3 指定管理者業務の実施状況の確認（管理運営全般）			
確認項目		実施状況	評価
利用者の公平性の確保	野活宿泊棟…町内学校、町外学校、町内一般、町外一般の順で受付。	野活新施設…町内：宿泊6月前、日帰り1月前から予約開始（町外：3月前、2週間前）。 ※予約：WEB、電話、窓口 ・工芸村…6月前から電話と窓口。・グラウンド…町民前月20日から電話と窓口（町外：27日）。 ・キャンプ場…3月前から電話と窓口。（町外1月）。	3

4 指定管理者業務の実施状況の確認（個別業務）			
区分		実施内容	評価
施設の維持管理	協定・仕様等の確認	①清掃業務 ②施設、設備の点検 ③植栽等の管理 ④施設内外の巡回 ⑤簡易修繕 ⑥その他	3
	実施計画検証	①②③④大きな苦情はなく、町職員による点検においても問題がなかったため、適切に業務が行われていたと判断できる。また巡回に関しても夜間巡回において問題のある利用者に積極的な声掛けをする等対応されていた。 ⑤迅速且つ適正に行われていたため、適切な業務が行われていたと判断できる。 ⑥コロナ対策として、町と協議し、手指消毒の徹底、名簿記載の義務付け等様々な対策を講じていた。	
	サービスの維持向上	協定・仕様等の確認 ①イベントの企画、開催 ②ホームページ・フェイスブック・町広報等により、施設及び地域の情報発信 ③その他	4
危険管理対策	協定・仕様等の確認	①コロナ対策を講じつつ、時期及び内容を精査したうえで自主事業を開催していた。 ②野活新施設の利用に関してウェブ予約を取り入れたことにより予約の利便性が向上した。 また、専門誌や有名ユーチューバーを活用した施設の認知度向上に努めていた。	3
		①指定期間中、管理運営業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じるとともに、関係者に対して緊急事態発生の旨を通報しなければならない。 ②管理運営業務の実施によって知り得た情報や秘密及び委任者の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、他の目的に使用してはならない。 ③個人情報の保護に関する法律及び長泉町個人情報保護条例の規定に沿い、遵守する。 ④業務上の瑕疵により生ずる損害賠償に対応できるよう、適切な保険に加入しなければならない。 ⑤その他	
その他	協定・仕様等の確認	①②③④有事に備え訓練を行っていたものの、大きな事故や災害は発生せず、個人情報の漏えいもなかった。また適切な保険に加入していた。 ⑤コロナ対策を講じるのに際し、関係機関（厚生労働省、県）の指針を参考とし、町とも協議したうえで対策を講じていた。 <実施したコロナ対策> ・手指消毒、体温測定の徹底 ・利用者名簿の作成 ・ホームページ等を活用した情報の発信 ・利用者人数の制限 ・施設内掲示の強化 ・施設利用者が罹患した場合の対応確認	3
		①毎月及び四半期ごとに業務報告書を作成し、指定された期日までに提出。 ②毎年度末のモニタリングの実施。	
その他		①②各種報告は定められた期日までに提出され、それを基に毎月定例会が行われた。 また年度末のモニタリングも年度報告に基づき実施された。	3

令和２年度指定管理者モニタリング評価調書

5 利用者評価					
区分			内容	評価	
利用者評価	利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 ・アンケートは紙媒体によるものとWEB方式によるものを利用者が選択できる体制とし、利用者がアンケート調査に参加しやすい環境づくりを行った。 ・予約サイトなっぶのロコミを活用したアンケートを実施した。 ・ホームページの問い合わせフォームによる書き込みを活用したアンケートを実施した。		3
		未実施			
	利用者からの評価・苦情・要望	(1) 良好とする評価 ・施設の清掃、消毒などのコロナ対応、接客に対して好評を受けている。			
		(2) 苦情・改善等の要望事項			
		施設名	主な要望	(対応)	
		4 施設	ウェブ予約システムの導入	・システム開発に向け、業者及び町と協議を行っている。	
		野活	夜間における利用者マナー	・夜間巡回の際に積極的な声替えを行い、注意喚起を行っている。	
			その他	・軽微なものが多く、運営の工夫により対応した。	
		工芸村	—	—	
	グラウンド	—	—		

6 担当課評価				
総合評価	評価区分	評価	総合評価	評価理由
	施設利用状況	3	C	【施設状況・事業収支】 (1) 施設の利用状況 全施設を考察した場合、前年度比が97.66%とほぼ変わらない、また目標値では123.58%と増加している。施設毎では、野外活動センターのみが前年度を上回り、桃沢キャンプ場及び桃沢グラウンドが目標値を上回った。 目標値は新型コロナウイルスの感染症の影響を考慮したうえで設定したものであり、その点では計画以上の利用があったものと考えられる。 (2) 事業収支 収入は大規模改修工事に伴い減額されていた指定管理料の増額、新施設に係る自主事業に伴い大幅に増加した。支出にあっては新施設の整備に伴い人件費等が増加したものの、収入の方が増加幅が大きく、プラス収支となった。なお、新施設の利用料は精算協定に基づく3,205千円は経理上令和3年度収支に含まれるため令和2年度収支には含まれていない。 【事業の実施状況】 町指定事業として施設管理においては問題なく対応されており、自主事業については教室型事業はコロナ対策のできる事業を工芸村を中心に実施し、その他は新施設に利用する物販やリースに注力した。 【指定管理者の実施状況確認】 公平性は確保され、町民優先の対応が図られていた。 【指定管理業務の実施状況の確認（個別業務）】 新施設の予約にウェブ予約を取り入れたことで利用者の利便性が大きく向上した。しかしながら、システムの特性から町内者限定予約期間には利用できない。このため、今後町内利用者のウェブ予約の可能性を検討していきたい。また、新型コロナウイルス感染症対策に対して、利用団体に手指消毒剤を貸し出す等できる限りの対策が講じられていた。 【利用者評価】 アンケート方式を複数設け、選択式として利用者の声を聞きやすい環境を作っていた。また、要望苦情に対しては迅速に対応していた。
	事業収支	3		
	職員配置	3		
	事業実施	3		
	管理運営全般	3		
	施設の維持管理	3		
	サービス向上	4		
	危機管理対策	3		
	その他	3		
利用者評価	3			
取り組みに対する指示事項及び改善案等		・ウェブ予約に関して、現行システムは全国にもユーザーが多く、町外からの利用者増加に多大な貢献をしている。 しかしながら、町民の優先予約期間における町民対応はシステムの特性上から電話若しくは来場による予約に限られているため、町民の利便性を向上させるよう、町民がウェブ予約できる方策を、町と協議しながら、様々なメリットデメリットを想定したうえで構築に向けた検討を行っていただきたい。 ・新型コロナウイルス感染症によりに関して、これまでのような爆発的な拡大とならずとも、常に対応が必要となると思われるため、現状の対策を常に見直し、最良な対策を研究したうえで町と協議したうえで対応していただきたい。 ※「できない」のではなく、「何らかの対策を講じたうえでできる」、「手法を変えて目的を達成する」ことが重要と認識して対応願いたい。		

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	
(１) これまでの取り組みに対する評価	
Ⅰ 利用増加への取り組み	
・宿泊棟の利用において、コロナ禍でも利用できるよう厚労省のなどの安全策を参考に整備し、利用方法についても3段ベッドを活用し、交互に使うなど、より安全な対策を講じ、各学校や団体にもそれをPRし利用を促進した。 ・工芸村でワークショップを開催する講師を新規で5人以上誘致し、様々なワークショップを開催した。□ ・主要施設をwebからも予約できるようにし、利便性を向上させた ・全国誌、テレビなどメディア掲載や著名ユーチューバーの誘致や協力のもと、施設を全国にPRした。□ ・HP、SNSを通じてイベント情報やキャンペーン情報を発信した。 ・工芸村の陶芸体験の種類や頻度を増やした。 ・今まであまり活用されていなかった夜間のしばふ広場BBQ場の利用を促進する仕組みの整備。 ・空きスペースに自主事業で新設の焚き火専用スペースを設置し、新規の利用を促進した。 ・前年まで、利用者が少なかった閑散期（冬期）の利用を促すため、玉こんにやくの発売、薪のサービス、オイルヒーターの導入などを行い通年利用者が多数いる状況を維持した。	
Ⅱ コスト削減に対する取り組み	
・リニューアルに伴い営業時間や、年間の営業日が増えたが、オペレーション改善により、大きく人件費を増やさずに運営を継続。大幅な効率化を図ることに成功した。□ ・工芸村で実施していた赤字事業を変更・改善することで大きくコスト削減した。□ ・施設の点検を強化し不具合箇所を早期発見し、修繕費の削減に努めた。 ・クールビズ等の基本的な省エネの取り組みを実施し、光熱費を削減。 ・自主的に設置している場内屋外の安全兼デコレーション照明を省エネ高効率器具やセンサータイマーの導入により、少量の電力で大きな効果を得ている。	
Ⅲ その他	
・宿泊棟の受付、予約をスピード化および効率化し、利便性、公平性を向上させるため、WEBでの応募ができるよう改善した。 ・利用の手引を大幅に改訂し、簡素化し、平易な表現に変更することでルールを明確にし、使いやすくした。 ・地域住民と利用者両方に向けたイベントの実施や、長泉の商工会や観光交流協会への参加など、地域との協力関係の強化に努めた。□ ・工芸村と野外活動センターで、相互利用を促進し、「桃沢エリア」の滞在を長時間化し、工芸村利用目的の宿泊者の開拓をした。 ・工芸村で本格的なドリップ珈琲が飲める環境を整え、サービスチケットなども導入し利用を促進した。 ・自主事業で電動ろくろマシンを5機増強し、電動ろくろ体験など体験メニューを増やした。 ・自主事業の陶芸教室を日中と夜間に開催し、利用者増加、稼働時間帯を増やした。 ・有名なユーチューバーや映像制作会社などを積極的に誘致し、テレビ、雑誌、WEBニュースなどのメディアへの露出に関わる働きかけを常におこない、数多くの実績につなげた。 ・ウェディング事業者とのコラボレーションにより、施設でのアウトドアウェディングの開催を実現した。 ・サウナを安全かつ効果的に楽しむための厚労省後援の上級サウナ資格の取得や、サウナのエンターテイメント性を高める熟波師資格をスタッフが取得することで、お客様に施設を最大限アピールし、活用している。 ・他地域の同業をはじめ、幅広い分野の視察に各自積極的に行き、共有することで、向上的にサービスやオペレーションのアップデートを行なっている。スタッフ全員による視察も行い、全員で目線を合わせながら、新たなサービスや、運営スタイルの開発を行なっている。 ・コロナの安全対策として、行政や機関とのコミュニケーションを密にとり、消毒液の設置数を増強し、すべての利用者の連絡先を控えております。また、お客様にはコロナ感染拡大を防ぐための同意書に署名をお願いし、場内を利用する際にコロナ対策を意識してもらえるように呼びかけを徹底している。 ・コロナの安全性の維持のため、清掃業者の見直し、変更を行なった。館内および場内の清掃の強化とともに、消毒を徹底している。 ・多湿な桃沢の環境の中で衛生的な環境を維持するため、清掃、喚起以外にありとあらゆる湿気対策を行なっている（ステイン、ワックス塗布、パイオ湿気対策、燻煙、除湿機の設置）□	
(２) 指定管理者業務実施上の課題	
・コロナの終息まで、行政とコンセンサスを取りながら、柔軟かつスピーディーに安全作を講じ、その時の状況に応じて臨機応変に対応する。 ・ルーティンワークなども見直し、簡素化、効率化を図り、新しいアイデアが出やすく、施設同士の相乗効果生まれやすい環境を整備する。 ・豊かな自然環境に囲まれている施設としての安全性の維持し、デザインに的的な美観を意識しながら場内整備をする。 ・一般のお客様の利用が圧倒的に増えたので、団体のお客様との同居や棲み分けのルールの見直し、改善。□	
(３) 次年度以降の取り組み	
・健康増進施設として、より「心身ともにリフレッシュできる施設」を目指し、ヨガやサウナなどの体験を強化。 ・施設だけでなく、地元地域全体の活性化をより意識した話題性のあるイベントを行ない、町内や東部地域全体を盛り上げる一端を担えるように努める。□ ・施設の老朽化に伴う修繕費がかさんできているので、修繕費削減や余裕をもって対応できるよう当該箇所の早期発見を心がける。 ・コロナ収束を見据え施設を大きくPRできるようなニュースバリューとPR効果の高い大規模イベントの企画＆実施。 ・近年の傾向であるアウトドアに不慣れな教師や指導員へのアウトドア技術習得機会の提供を検討中。 ・リピート率を上げるため、常に新しい商品やサービスを開発、提供し続ける。□	